รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา

รหัสวิชา..... ENL3687.....**รายวิชา**.....ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า.....
สาขาวิชา.....ภาษาอังกฤษธุรกิจ.....**คณะ/วิทยาลัย**.....มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.. **มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา**
ภาคการศึกษา..๑..**ปีการศึกษา**....๒๕๖๔.....

หมวดที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. รหัสและชื่อรายวิชา

รหัสวิชา	ENL3687
ชื่อรายวิชาภาษาไทย	ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการลูกค้า
ชื่อรายวิชาภาษาอังกฤษ	English for Customer Care

๒. รายวิชาที่ต้องเรียนก่อนรายวิชานี้ (ถ้ามี)

ไม่มี

๓. อาจารย์ผู้รับผิดชอบ อาจารย์ผู้สอนและกลุ่มเรียน (section)

อาจารย์จินต์จิรา บุญชูตระกูล กลุ่มเรียน ๐๐๑

๔. ภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่เปิดสอนรายวิชา ๑/๒๕๖๔

๕. สถานที่เรียน อาคาร ๓๕ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ออนไลน์โดยใช้ Google Meet / Google Classroom / Line group และอื่นๆ

หมวดที่ ๒ การจัดการเรียนการสอนที่เปรียบเทียบกับแผนการสอน

๑. รายงานชั่วโมงการสอนจริงเทียบกับแผนการสอน

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
- Course Introduction - Online classroom and applications introduction - pre-test	๖	๖	-
Course Introduction Unit 1 What is Customer Care? 1.1 What is customer care? 1.2 What is an excellent service? 1.3 Customer Care Business and Jobs Case study	๖	๖	-
UNIT 2 Company Visit 2.1 Meeting Arrangement on the Phone 2.2 Meeting Arrangement via e-mail 2.3 Making a small Talk	๖	๖	-
UNIT 3 At a Trade Fair 3.1 Product Presentation 3.2 Successful Negotiation 3.3 Relationship Building	๖	๖	-
Unit 4 Customer Care Phone Call 4.1 Telephoning Basics 4.2 Taking Messages 4.3 A Successful Customer Care Phone Call	๓	๓	-
Project Presentation	๓	๓	
Unit 5 Call Center Success 5.1 Order Taking 5.2 Telephone Reservation 5.3 Making and Reacting to Proposals	๓	๓	-

หัวข้อ	จำนวนชั่วโมงตามแผนการสอน	จำนวนชั่วโมงที่สอนจริง	ระบุเหตุผลที่การสอนจริงต่างจากแผนการสอนหากมีความแตกต่างเกิน ๒๕%
Unit 6 Delivering Customer Care through Writing 6.1 Responding to Customer Inquiry via Email 6.2 Delivering Customer Care Email	๖	๖	–
Unit 7 Dealing with Problems and Complaints 7.1 Dealing with problems and complaints on the phone 7.2 Dealing with problems and complaints through writing	๖	๖	–
Final Project Presentation Post-test	๓	๓	–

๒. หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน

ระบุหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน และพิจารณานัยสำคัญของหัวข้อต่อผลการเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร ในกรณีที่มีนัยสำคัญให้เสนอแนวทางชดเชย

หัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน (ถ้ามี)	นัยสำคัญของหัวข้อที่สอนไม่ครอบคลุมตามแผน	แนวทางชดเชย
ศึกษาดูงานนอกสถานที่วิทยากร	ประสบการณ์การทำงานตรงจากผู้รับผิดชอบงาน Customer Service	เข้าร่วมโครงการที่ทางสาขาจัดขึ้น และฟังวิทยากรบรรยาย

๓. ประสิทธิผลของวิธีสอนที่ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ตามที่ระบุในรายละเอียดของรายวิชา

ผลการเรียนรู้	วิธีสอนที่ระบุในรายละเอียดรายวิชา	ประสิทธิผล		ปัญหาของการใช้วิธีสอน (ถ้ามี) พร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไข
		มี	ไม่มี	
คุณธรรม จริยธรรม	- สอดแทรกประสบการณ์และเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้น - เสริมแรงจูงใจให้นักศึกษาตระหนักถึงมารยาทและธรรมเนียมปฏิบัติสากล ตลอดจนการรับฟังความ คิดเห็นของผู้อื่น	✓		
ความรู้	บรรยาย อภิปราย ฝึกปฏิบัติภายใต้สถานการณ์เสมือนจริง	✓		
ทักษะทางปัญญา	- มอบหมายภาระงานและการจัดทำโครงงานนำเสนองานในชั้นเรียน	✓		
ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	- เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และแสดงความคิดเห็น - กระตุ้นให้ผู้เรียนตระหนักถึงมารยาทในการฟัง การเข้าชั้นเรียน และการเคารพรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	✓		
ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	- มอบหมายงานให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง จาก website - นำเสนอภาระงานบนเครือข่ายอิเลคทรอนิกส์ โดยใช้รูปแบบและเทคโนโลยีที่เหมาะสม	✓		

๔. ข้อเสนอการดำเนินการเพื่อปรับปรุงวิธีสอน

ระบุข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงวิธีสอน ซึ่งได้จากปัญหาที่พบในข้อ ๓

.....

.....

หมวดที่ ๓ สรุปผลการจัดการเรียนการสอนของรายวิชา

๑. จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน .....๔๙..... **คน**

๒. จำนวนนักศึกษาที่คงอยู่เมื่อสิ้นสุดภาคการศึกษา .....๔๙..... **คน**

๓. จำนวนนักศึกษาที่ถอน (W) ..... **คน**

๔. การกระจายของระดับคะแนน (เกรด)

ระดับคะแนน (เกรด)	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
A	๔๒	๘๕.๗๑
A^-	๔	๘.๑๖
B^+	๒	๔.๐๘
B	–	–
B^-	–	–
C^+	–	–
C	–	–
C^-	–	–
D^+	–	–
D	–	–
D^-	–	–
F	–	–
I	๑	๒.๐๔
W	–	–

๕. ปัจจัยที่ทำให้ระดับคะแนนผิดปกติ (ถ้ามี)

.....

.....

๖. ความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินที่กำหนดไว้ในรายละเอียดรายวิชา

ระบุความคลาดเคลื่อนจากแผนการประเมินผลการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ใน มคอ.๓ หมวด ๕ ข้อ ๒

๖.๑ ความคลาดเคลื่อนด้านกำหนดเวลาการประเมิน

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี

๖.๒ ความคลาดเคลื่อนด้านวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ (ถ้ามี)

ความคลาดเคลื่อน	เหตุผล
ไม่มี	ไม่มี

๗. การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษา

วิธีการทวนสอบ	สรุปผล
ทวนสอบโดยการสุ่มเรียกสัมภาษณ์การใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์ต่างๆ ที่นักศึกษาเคยเรียนในชั้นเรียน	นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษตามสถานการณ์นั้นๆ ได้

หมวดที่ ๔ ปัญหาและผลกระทบต่อการดำเนินการ

๑. ประเด็นด้านทรัพยากรประกอบการเรียนและสิ่งอำนวยความสะดวก

ปัญหาในการใช้แหล่งทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน (ถ้ามี)	ผลกระทบ
ไม่มี	ไม่มี

๒. ประเด็นด้านการบริหารและองค์กร

ปัญหาด้านการบริหารและองค์กร(ถ้ามี)	ผลกระทบต่อผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
ไม่มี	ไม่มี

หมวดที่ ๕ การประเมินรายวิชา

๑. ผลการประเมินรายวิชาโดยนักศึกษา

๑.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยนักศึกษา

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

...จากการพูดคุยสัมภาษณ์นักศึกษา นักศึกษาอยากให้เชิญวิทยากรผู้ชำนาญในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าและได้ใช้ภาษาอังกฤษจริงๆ มาถ่ายทอดประสบการณ์ให้นักศึกษาได้ฟัง

๑.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๑.๑

.....ต้องการให้นักศึกษาได้ฟังประสบการณ์ตรงจากผู้ที่ทำอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าแต่ติดขัดเรื่องเวลาและการหาบุคคลที่จะเป็นวิทยากร จึงทำให้ภาคการศึกษานี้ไม่สามารถหาวิทยากรมาบรรยายให้นักศึกษาได้

๒. ผลการประเมินรายวิชาโดยวิธีอื่น

๒.๑ ข้อวิพากษ์ที่สำคัญจากผลการประเมินโดยวิธีอื่น

ระบุข้อวิพากษ์ทั้งที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อน

นักศึกษามีความพึงพอใจในรายวิชา (ดูได้จากประเมินประจำรายวิชาที่ทำโดยมหาวิทยาลัย)

๒.๒ ความเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อข้อวิพากษ์ตามข้อ ๒.๑

นักศึกษามีความเข้าใจวัตถุประสงค์ในการเรียนรายวิชานี้ จึงทำให้เห็นประโยชน์และให้ความสำคัญกับรายวิชานี้เป็นที่น่าพอใจ

หมวดที่ ๖ แผนการปรับปรุง

๑. ความก้าวหน้าของการปรับปรุงการเรียนการสอนตามที่เสนอในรายงาน/รายวิชาครั้งที่ผ่านมา

แผนการปรับปรุงที่เสนอในภาคการศึกษา/ปีการศึกษาที่ผ่านมา	ผลการดำเนินการ
เพิ่มการเชิญวิทยากรผู้มีประสบการณ์มาบรรยายให้นักศึกษาฟัง	ไม่สามารถทำได้ตามแผน เนื่องจากหลายปัจจัยที่จำกัด เช่นเวลาและวิทยากร

๒. การดำเนินการอื่น ๆ ในการปรับปรุงรายวิชา

อธิบายการปรับปรุงโดยย่อ เช่น ปรับเปลี่ยนวิธีการสอนสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษานี้ การใช้อุปกรณ์การสอนแบบใหม่ เป็นต้น

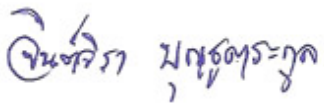
มีการปรับเปลี่ยนเล็กน้อยโดยให้นักศึกษาได้ฝนการใช้ภาษาอังกฤษในสถารนกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้าอย่างจริงจัง โดยสร้างสถานการ์เลียนแบบจริงให้มากที่สุด เช่นการจัดงาน Trade Fair โดยกำหนดให้นักศึกษารับผิดชอบบริษัทที่ตัวเองสังกัดและนำเสนอสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทตัวเอง และให้มีการลงคะแนนเสียงซื้อผลิตภัณฑ์ที่นักศึกษาขายว่าบริษัทไหนจะขายได้มากที่สุด หรือประทับใจการนำเสนอของบริษัทไหนมากที่สุด เป็นต้น โดยกิจกรรมทั้งหมดจัดขึ้นในรูปแบบออนไลน์

๓. ข้อเสนอแผนการปรับปรุงสำหรับภาคการศึกษา/ปีการศึกษาต่อไป

ข้อเสนอ	กำหนดเวลาที่แล้วเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
จัดหาวิทยากรผู้มีประสบการณ์มาบรรยาย	ภาคเรียนที่ 1/65	อ.จินต์จิรา บุญชูตระกูล

๔. ข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต่ออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

ไม่มี



ลงชื่อ .....

(อาจารย์จินต์จิรา บุญชูตระกูล)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

วันที่ ..19..... เดือน.....พฤศจิกายน....พ.ศ. 2564

ลงชื่อ .....

(.....)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ.....